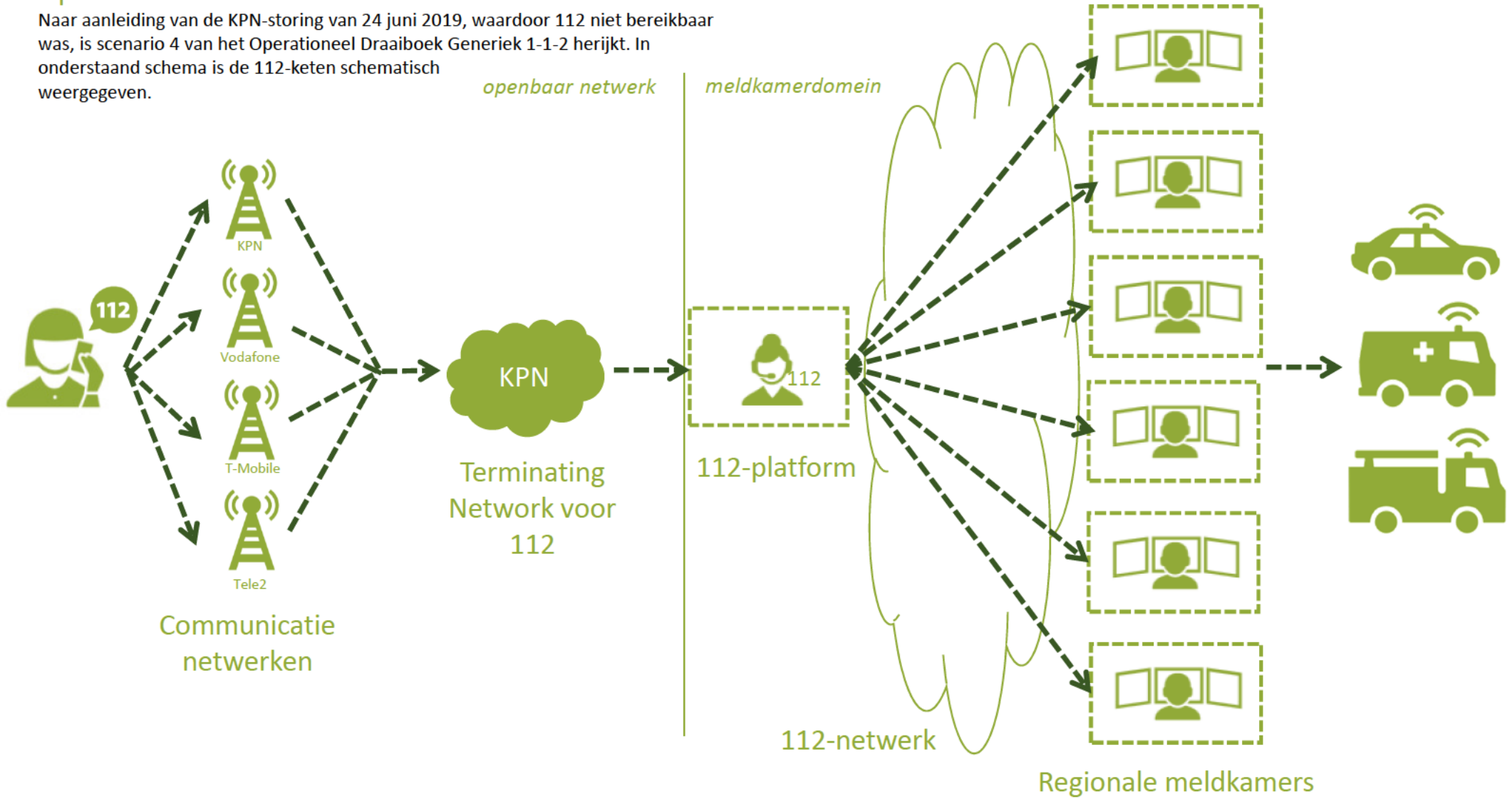


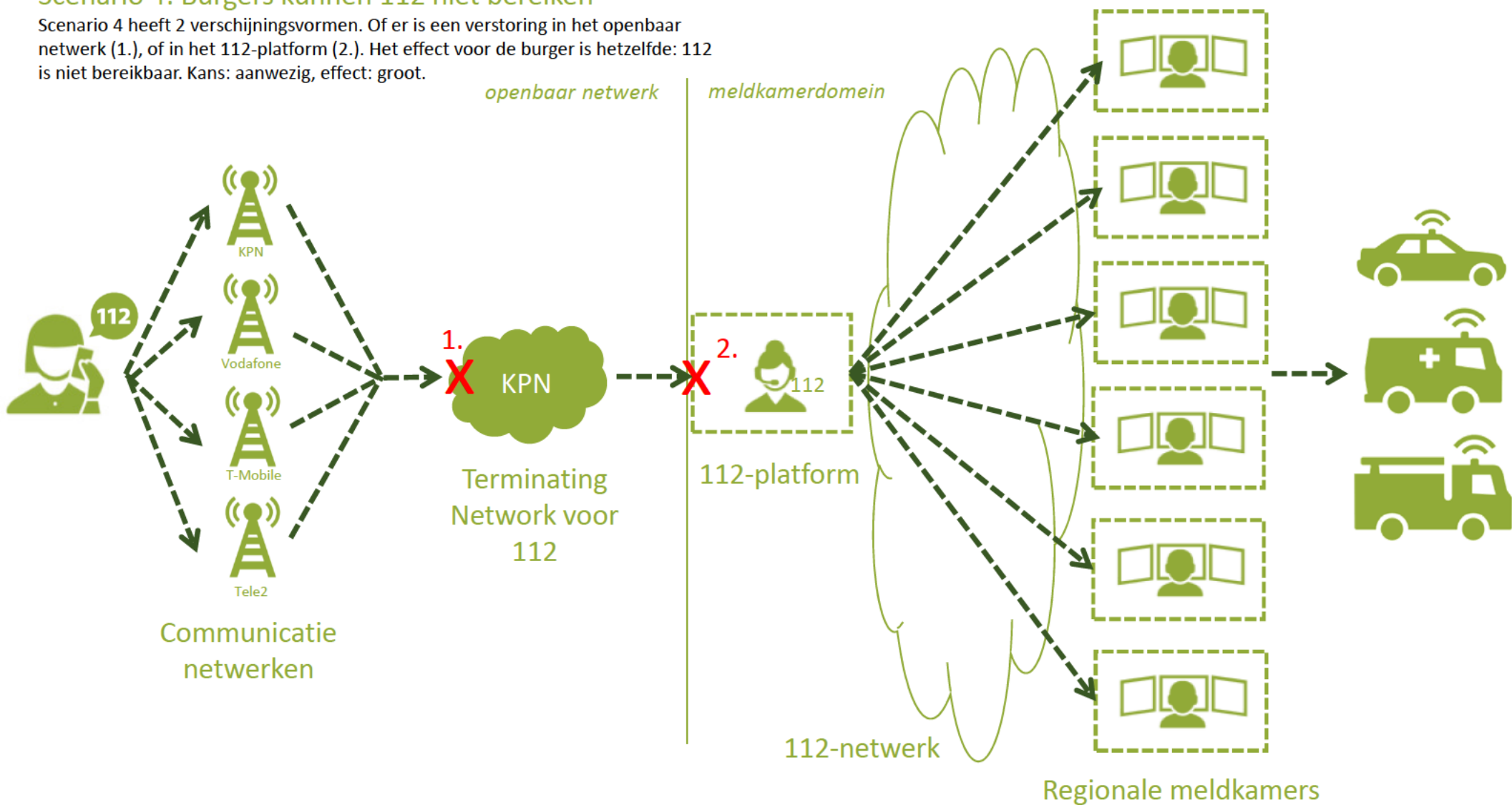
Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2

Naar aanleiding van de KPN-storing van 24 juni 2019, waardoor 112 niet bereikbaar was, is scenario 4 van het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 herijkt. In onderstaand schema is de 112-keten schematisch weergegeven.



Scenario 4: Burgers kunnen 112 niet bereiken

Scenario 4 heeft 2 verschijningsvormen. Of er is een verstoring in het openbaar netwerk (1.), of in het 112-platform (2.). Het effect voor de burger is hetzelfde: 112 is niet bereikbaar. Kans: aanwezig, effect: groot.



Nadere uitwerking scenario 4

2 opties vanuit burger perspectief

Uitgangspunt voor de maatregelen is zo dicht mogelijk bij de normale situatie te blijven, zowel voor de burger (functie) als voor de 112-centrale en meldkamers (proces).

Vanuit dat uitgangspunt gezien zijn er twee opties:

- A. 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route (**VOORKEUR**)
- B. Burgers kunnen een noodmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844 en/of social media en/of fysieke aanwezigheid op straat).

5 maatregelen

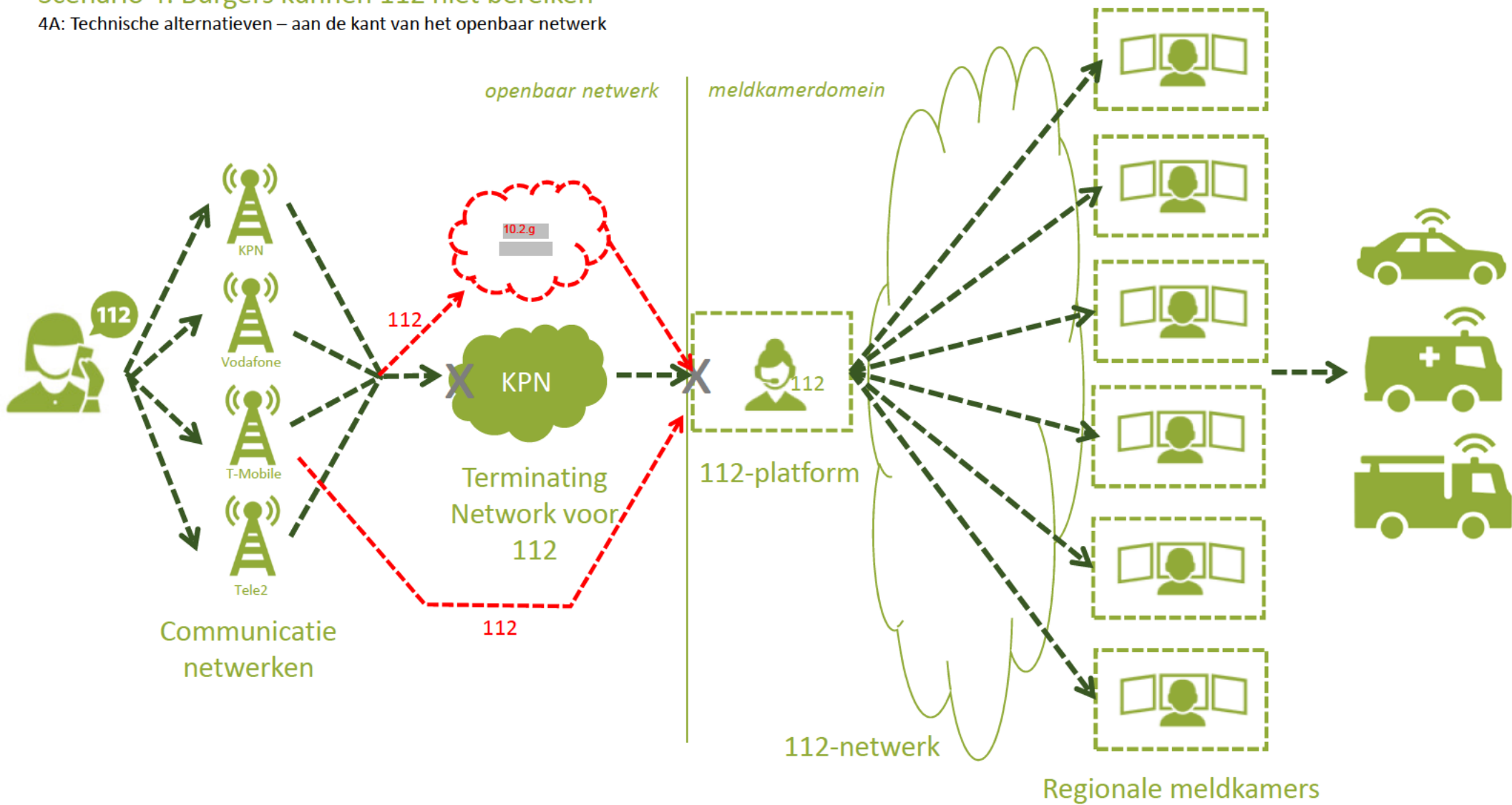
Er wordt uitgegaan dat de maatregelen worden genomen in het eerste uur ('golden hour'), waarin de opschalingsmechanismen nog niet 'up and running' zijn.

Er zijn 5 maatregelen die moeten worden opgepakt.

1. Activeren alternatieve toegang 112
2. Informeren overheid/hulpdiensten 'intern'
3. Informeren burgers
4. Uitvoeren alternatieve 112-processen (alleen voor optie B)
5. Afsluiten maatregelenpakket en terug naar normale situatie

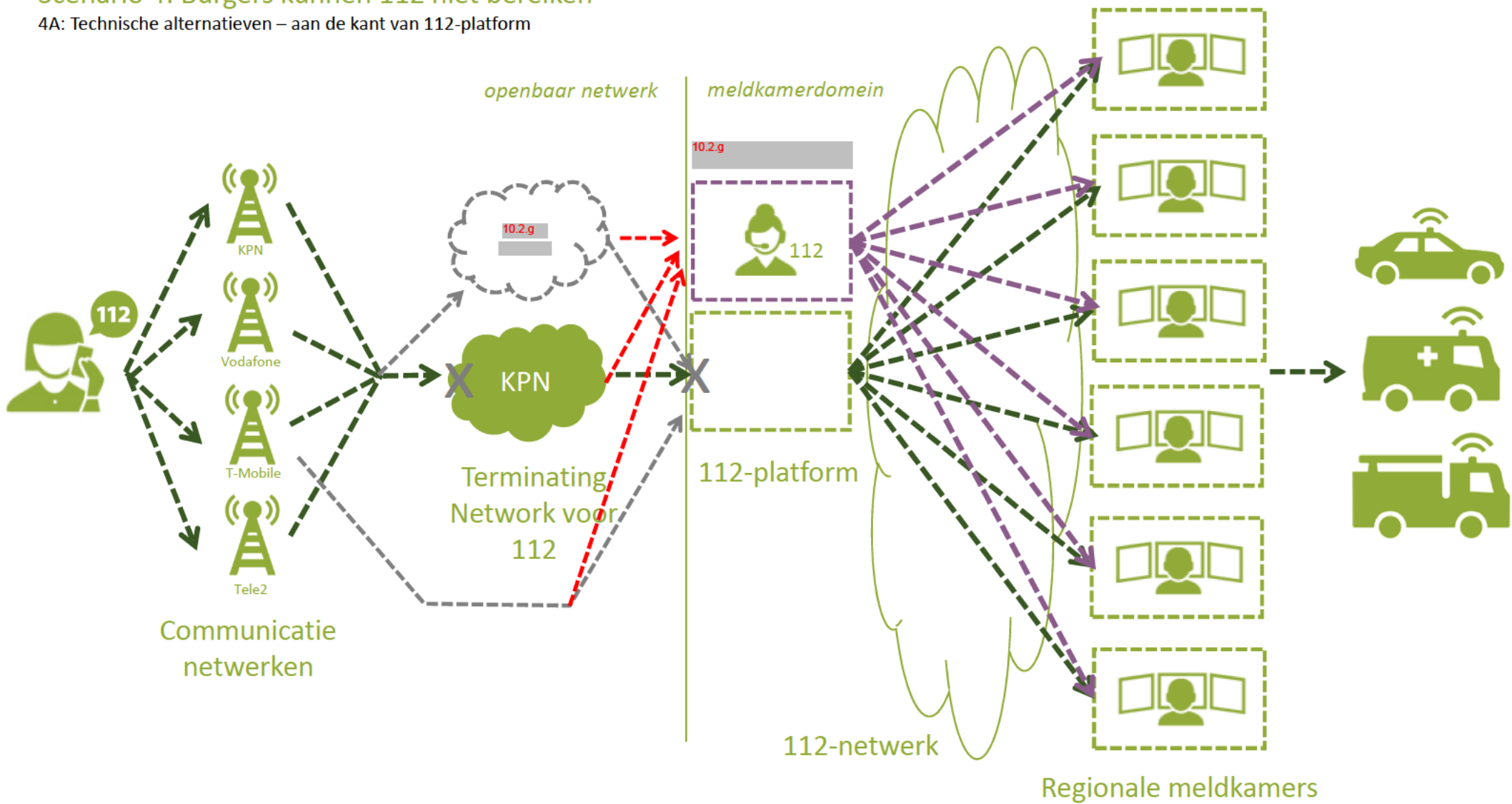
Scenario 4: Burgers kunnen 112 niet bereiken

4A: Technische alternatieven – aan de kant van het openbaar netwerk



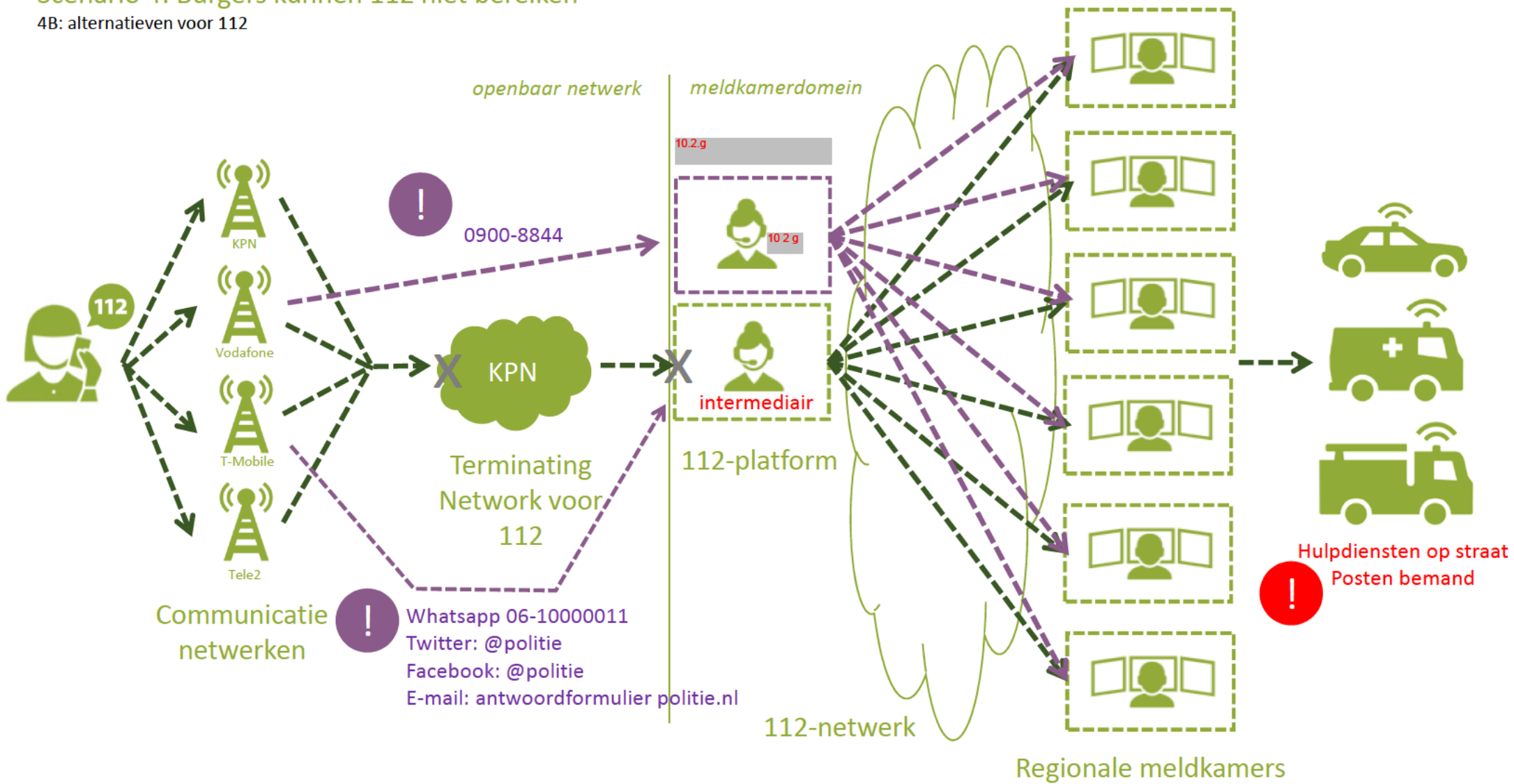
Scenario 4: Burgers kunnen 112 niet bereiken

4A: Technische alternatieven – aan de kant van 112-platform



Scenario 4: Burgers kunnen 112 niet bereiken

4B: alternatieven voor 112



NIEUW: Scenario 5: Langdurige stroomuitval

